

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem berbasis teknologi yang demikian pesatnya telah mentransformasi aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai bidang. Khususnya yang berkaitan dengan internet telah memaksa manusia untuk berkembang dan mendapatkan alat yang dapat menunjang mereka untuk selalu bertindak cepat, praktis, efektif, dan efisien, terutama dalam bertransaksi. Alat yang dimaksud adalah alat yang dapat mempermudah aktivitas dalam segala hal, baik penggunaan maupun tempat. Teknologi informasi merupakan salah satu alat atau sarana untuk menunjang aktivitas manusia sekarang ini. Perkembangan teknologi informasi terjadi karena teknologi informasi dapat memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia pada zaman yang menuntut mobilitas tinggi. Salah satu bentuk yang berkembang saat ini dalam pemanfaatan teknologi informasi yaitu Internet.

Hampir semua informasi dari seluruh dunia dan berbagai hal dapat ditemukan di internet. Penggunaan internet banyak dilakukan di berbagai hal tidak terkecuali sektor perbankan. Dalam dunia perbankan, kemajuan sistem teknologi informasi mendorong bank untuk mengikuti arus perubahan. Dengan kebutuhan sektor perbankan yang tinggi, maka tuntutan terhadap perbankan agar mempermudah pelayanannya menjadi hal yang penting. Berbagai fasilitas dari

perbankan disiapkan untuk para konsumen agar konsumen dapat menggunakan fasilitasnya kapanpun, dimanapun dan dalam berbagai hal. Salah satu fasilitas di sektor perbankan yang berkontribusi dalam membantu aktivitas transaksi keuangan adalah *Online Banking*.

Online banking merupakan layanan transaksi perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya yang dapat dilakukan oleh nasabah baik di rumah, tempat usaha atau lokasi seperti bank yang tidak riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, telepon seluler dan telepon rumah. Beberapa layanan yang termasuk dalam *online banking* yaitu *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM atau yang lebih dikenal sebagai anjungan tunai mandiri semakin berkembang teknologinya sehingga nasabah dapat melakukan transaksi-transaksi baik finansial maupun non-finansial seperti cek saldo rekening, transfer uang antar rekening, dan penarikan tunai serta pembayaran tagihan tanpa harus datang ke kantor bank. Selain ATM, *electronic banking* atau *e-banking* merupakan salah satu jasa *online banking* yang menyesuaikan perkembangan teknologi dengan gaya hidup nasabah masa kini yang lebih mengutamakan kemudahan dan ketepatan waktu.

Layanan perbankan yang dikenal dengan istilah *e-banking* memungkinkan nasabah untuk mendapatkan informasi dan menyelesaikan berbagai urusan perbankan secara cepat, mudah, dan tanpa batas tempat dan waktu. *E-banking* merupakan salah satu jasa *online banking* yang menyesuaikan perkembangan teknologi dengan gaya hidup nasabah masa kini yang lebih mengutamakan kemudahan dan ketepatan waktu. Berbagai penawaran produk dan jasa yang

dikeluarkan bank sebagai turunan dari jasa *e-banking* dalam kemudahan akses oleh bank dengan nasabah, salah satunya menggunakan *mobile banking*. *Mobile Banking* termasuk dalam *electronic banking* atau *e-banking* ini merupakan salah satu bagian layanan informasi perbankan terbaru via *wireless* yang ditawarkan pihak bank dengan menggunakan teknologi *hand phone* untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Sesuai dengan perkembangan teknologi, banyak digunakannya transaksi berbasis elektronik yaitu seperti komputer, telepon selular, dan sebagainya. Dengan adanya *mobile banking*, nasabah tidak perlu lagi ke ATM maupun ke bank untuk melakukan transaksi perbankan seperti mentransfer uang, cek saldo, ataupun pembayaran tagihan-tagihan (kecuali penarikan uang tunai). Setiap proses transaksi dalam suatu perbankan dapat diatasi dan dilakukan dengan efektif dan efisien dimanapun dan kapanpun.

Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara *online* terlebih bagi mereka yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi. Selain itu, keunggulan dari *mobile banking* adalah keamanan *user-id* yang tidak setiap orang yang dapat mengetahuinya kecuali pemilik user itu sendiri. Berdasarkan keunggulan yang dimiliki oleh *mobile banking* tersebut, pihak perbankan yakin dapat menarik minat nasabah dengan memberi layanan yang sejenis.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan sebuah obyek penelitian yang dimana obyek yang akan dituju adalah mahasiswa yang berada di D.I. Yogyakarta. Mahasiswa yang dimaksud di sini adalah mencakup pelajar yang menempuh gelar studi S1, S2 dan S3. Peneliti mengambil obyek tersebut karena

banyaknya jumlah mahasiswa yang menuntut ilmu di kota Yogyakarta, yang mayoritas jauh dari keluarga dan kota asalnya. Selain itu, tentunya mahasiswa memiliki kriteria yang dijadikan pertimbangan dalam memilih layanan perbankan yang akan digunakan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada *mobile banking*, diperlukannya mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi mahasiswa untuk menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti membahas permasalahan tersebut dengan judul penelitian:

“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Oleh Mahasiswa di DI Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti mengajukan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap mahasiswa dalam penggunaan layanan *mobile banking*?
- 2) Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap mahasiswa dalam penggunaan layanan *mobile banking*?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang fokus dan menghindari penafsiran yang tidak diinginkan atas hasil penelitian, maka penelitian ini dititik beratkan kepada pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap penggunaan *mobile banking*. Responden yang dituju dan diteliti adalah mahasiswa yang berada di kota Yogyakarta dan daerah sekitar batas wilayah kota Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi para mahasiswa dalam sikap menggunakan layanan *mobile banking*. Faktor-faktor tersebut adalah:

- 1) Persepsi Manfaat
- 2) Persepsi Kemudahan Penggunaan

1.5 Manfaat Penelitian

1) Manfaat secara teoritis

Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi pengembangan teori mengenai persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa di kota Yogyakarta dan sekitarnya.

2) Manfaat secara praktis

a. Bagi peneliti lain

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan mengenai teknologi sistem informasi perbankan, khususnya *Mobile Banking* dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya yang relevan.

b. Bagi manajer bank

Untuk membantu pihak bank mengetahui karakteristik yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah, sehingga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja bank, mengembangkan rencana strategis dan meningkatkan pangsa pasar.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Kajian Pustaka

Dalam bab ini terbagi menjadi tiga bagian yang akan dibahas, yaitu:

Bagian pertama berisi pembahasan mengenai landasan teori dan kajian pustaka mengenai model pengadopsian teknologi yang digunakan dan uraian mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Bagian kedua berisi pembahasan mengenai kajian penelitian terdahulu.

Bagian ketiga berisi pembahasan mengenai formulasi hipotesa yang didasarkan pada teori dan tinjauan penelitian terdahulu.

Bab III : Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi informasi mengenai populasi dan penentuan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel, hipotesa operasional, serta metode analisis data.

Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi atas pengujian hipotesis yang telah diformulasikan serta pembahasan hasil analisis data yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, keterbatasan yang dirasakan peneliti, dan saran bagi penelitian sejenis berikutnya.

